

淄行审通〔2023〕4号

关于印发《淄博市行政审批服务局打造“四好” 政务公开品牌实施方案》的通知

各区县行政审批服务局，高新区、经济开发区、文昌湖省级旅游度假区行政审批服务局，市局各科室，局直属机关党委，市政务服务中心有关科室，进驻市政务服务中心部门单位窗口：

现将《淄博市行政审批服务局打造“四好”政务公开品牌实施方案》印发给你们，请按照责任分工，认真抓好贯彻落实。

淄博市行政审批服务局

2023年3月31日

（此件公开发布）

淄博市行政审批服务局

打造“四好”政务公开品牌实施方案

为深入贯彻党的二十大精神，全面落实市委、市政府“三提三争”活动部署要求，推动政务公开与审批服务深度融合，实现审批信息好查、公开内容好懂、审批事项好办、办理结果好评，提升政务公开效能。结合工作实际，制定如下实施方案。

一、工作目标

突出“以公开促服务，让群众好办事”核心理念，以企业群众需求为出发点，聚焦让审批服务“好查好懂好办好评”，坚持企业群众关心什么、期盼什么，就依法依规公开什么、推进什么，推动公开内容从“有什么”向“要什么”转变，衡量标准从“规范化”向“实用度”转变，让政务公开成为倾听民声的“连心桥”、惠企利民的“直通车”，构建“全面问需、高效服务、阳光审批、跟踪问效、互动提升”的政务公开+审批服务新格局。

二、主要任务

（一）聚焦“好查”，创新审批信息公开渠道

针对企业群众获取审批服务信息“不好找、反复搜、来回跑”等问题，创新线上线下审批服务信息发布渠道，实现信息查询渠道好找、内容标准统一、发布集中集成。

1.推行线上快捷查询。依托淄博市政务服务网，贯通局官网、微信公众号等线上渠道，打造“立体化”审批信息查询矩阵，实现“一网通查，一键直达”。精细化梳理政务服务事项，将服务对象、受理条件、受理材料、业务办理项等要素细化到最小单元，并实行动态调整、适时更新，实现同一事项在全市无差别受理、同标准办理。完善“电子政务地图”，公开政务服务网点布局及导航、咨询电话等服务信息，让企业群众办事信息查询更精准。

完成时限：2023年6月；牵头科室：办公室、宣传科、业务指导科；责任单位：各业务科室

2.推行线下集中查询。升级市政服务中心政务公开专区，并分类设置政府公报、政策文件、办事指南、报刊杂志等功能分区，配置宣传大屏、自助打印机、政务公开查询电脑、政务服务一体机、办事指南二维码扫码墙等设施设备。配备审批服务公开专员，引导群众使用专区设备，为群众答疑解惑，企业群众在专区即可查找各类审批服务信息、开展政民互动、进行政策咨询。

完成时限：2023年6月；牵头科室：办公室、业务指导科；责任单位：各科室、市政务服务中心各窗口

3.推行就近便捷查询。依托市、区（县）、镇（街道）、村（社区）四级便民服务自助终端系统，融合政银、政邮、政超服务网点自助终端系统，开发政务公开专栏，将主动公开的审批服务信息全部纳入，打造纵向到村居、横向到网点的纵横联动自助审批服务信息查询体系，让企业群众能够

“随时、随地、随需”享受集约、高效、透明的审批服务信息，打造“十五分钟政务公开服务圈”。

完成时限：2023年8月；牵头科室：网络信息科；责任单位：各区县局

（二）聚焦“好懂”，创新审批服务公开内容

针对政策文件不好懂、办事指南太专业等问题，坚持问题导向，以群众视角解读政策文件、编制办事指南、升级咨询平台，让企业群众办事一问就会，一看就懂。

1.精准编制办事指南。编制《审批服务高频事项办事指南》，结合受众群体、使用频次，精准分类梳理审批服务事项，对核心条款、专业术语进行口语式表达，形成通俗易懂的白话版办事指南。以“一件事”集成思维，编制易看易懂的办事流程图，将“一件事”集成办理前的多次获取信息、逐事项申报办理，优化为信息集成发布、流程一次获取、事项一次办理、结果一次告知，真正让办事群众一看就懂。

完成时限：2023年8月；牵头科室：业务指导科；责任单位：各业务科室，各区县局、市政务服务中心各窗口

2.精心解读政策文件。对现行审批政策文件、改革成果、创新举措等进行发布解读，重点解读与群众生产生活密切相关的具体条款和政策事项，突出核心概念、新旧政策差异、影响范围、管理执行标准及注意事项、惠企利民举措、享受条件等实质性内容，积极采用视频、动漫、图文、新闻发布会等群众喜闻乐见的形式在线上线下宣传矩阵进行公开。

完成时限：2023年8月；牵头科室：办公室、宣传科、

业务指导科；责任单位：各科室、市政务服务中心各窗口

3.推出智慧咨询服务。建设“齐好办”智慧咨询中心，建立市政务服务中心“一号咨询”热线“2512345”电话平台，以集中客服+窗口客服的模式，及时接听、流转咨询电话，为群众解疑答惑。推行“AI”智能客服和人工客服同步服务，为咨询人提供图文交流、远程指导、电话解答、视频解答等多形式咨询帮办服务，打造高频问题智能答，一般问题人工答，复杂问题视频答，多部门协同解答的智慧化审批政务咨询新模式。

完成时限：2023年9月；牵头科室：政务服务管理科；责任单位：市局各科室、市政务服务中心各窗口

（三）聚焦“好办”，创新审批服务工作机制

针对基层审批服务能力弱、企业审批服务信息获取难、项目办理手续复杂等问题，简化工作流程、优化工作方式、提升工作标准，严格落实公开承诺的工作流程、服务标准等，推动审批服务“更快办、更好办、一次办”。

1.为群众提供全方位便捷服务。创优基层便民服务“三个三模式”，按照公布承诺的基层便民服务标准，加强基层便民服务场所建设，推动更多民生事项下沉到基层“就近办”。依托淄博市一体化政务服务平台，健全智能导办、智能申报、智能预审、智能审批服务机制，推动更多审批服务事项“智能办”。对市场主体和个人批量办理同一业务的，实行“一次申报、打包审核、批量发证”，变“逐个办”为“打包办”，推动更多关联事项“集成办”。

完成时限：2023 年 7 月；牵头科室：业务指导科、政务服务管理科、审批效能推进科；责任单位：各业务科室，各区县局

2.为企业提供全周期集成服务。整合进驻部门单位涉企审批服务资源，建立企业服务中心，实现涉企审批服务事项“进一门、到一窗、找一人、全办成”。探索在园区、商业办公集中的楼宇设立审批服务站点，推动更多涉企事项进园区、进楼宇，实现涉企事项“一站办理”。全面推行“无感智办”，依托政务服务平台，完善“办事闹钟”提醒功能，许可证件到期及许可证变更等涉企业延续事项，到期自动发送提醒短信给法定代表人或负责人，推动更多事项“温馨办”。

完成时限：2023 年 9 月；牵头科室：政务服务管理科、商事登记科、审批效能推进科；责任单位：各业务科室，各区县局

3.为项目提供专业化管家服务。建立“齐好办·项目管家”团队，提供从立项到竣工验收的全链条、全周期、专业化帮办服务。创新“批前清单”机制，开展“批前辅导”，以企业高效办成“一件事”为导向，对项目审批涉及的事项、材料、要素以及办理路径、办理流程、具体要求，形成定制化“批前清单”，进行“集中会诊”，提前打通项目审批难点堵点。地方金融监管部门、人民银行组织金融机构在项目立项前提供融资辅导，实现一次申请同步满足立项和融资方面要求。

完成时限：2023 年 10 月；牵头科室：工改专班、审批管理科、投资项目科、建设工程科；责任单位：各区县局

（四）聚焦“好评”，创新审批服务评价方式

针对评价标准不统一、监督评价渠道单一、问题发现整改不及时等问题，构建评价、归集、分析、核实、整改、再评价的闭环评价链条，推动审批服务工作提质增效。

1.制定科学合理的评价指标。根据向社会公开的政策文件、办事指南、工作制度，结合工作实际和企业群众需求，制定一套科学、合理、公平、公正的审批服务工作评价指标体系，让社会各界客观公正地对审批服务工作评价监督。

完成时限：2023 年 6 月；牵头科室：政务服务管理科；责任单位：各科室、市政务服务中心各窗口

2.完善提升“好差评”工作。建立市、区（县）、镇（街道）、村（社区）政务服务“好差评”四级评价体系，畅通背靠背现场评价、政务服务网、手机短信、评议卡、大厅自助机、动态二维码等多种评价渠道，及时将评价结果归集到“好差评”系统，并将差评事项转交相关单位办理，督促限期整改，实现事项评价全面化、评价渠道多样化、数据分析自动化、问题整改及时化。

完成时限：2023 年 6 月；牵头科室：政务服务管理科；责任单位：市局各科室、市政务服务中心各窗口

3.深入开展“走流程、找差距、促提升”活动。局领导班子以工作人员、办事群众、业务指导人员的身份走流程，

对审批服务中的重要环节进行内部评估，查找问题短板，抓好问题整改，提升审批效能。

完成时限：2023年8月；牵头科室：办公室；责任单位：各科室、市政务服务中心各窗口，各区县局

4.建立特邀服务监督员制度。聘请人大代表、政协委员、专家学者、媒体记者、基层干部、群众代表为政务服务“特邀监督员”，对全市营商环境、审批服务质量、政务服务大厅运行管理情况进行监督调研，提出评估意见和建议。建立“营商环境体验官”制度，邀请市民代表作为“体验官”，全流程体验办事流程、查找问题、提出建议，不断提升审批服务工作质效。

完成时限：2023年8月；牵头科室：政务服务管理科、审批效能推进科；责任单位：各科室，各区县局

三、工作保障

（一）加强组织领导。成立打造“好查好懂好办好评”政务公开品牌工作专班，强化统筹协调，负责具体工作的组织实施和调度推进，及时解决品牌建设遇到的困难和问题，全力推进品牌建设工作顺利开展。

（二）严格责任落实。各牵头科室要充分发挥牵头抓总的作用，加强工作调度沟通，各责任单位要按照工作项目化、项目清单化、清单责任化的原则，对承担的工作，进一步细化措施、压实责任，确保按时、高质量完成各项工作任务。

（三）加强督导考核。工作专班将定期调度、定期通报工作完成情况，并将其纳入对局机关和市政务服务中心各窗

口的平时考核和年度考核。

（四）强化宣传推广。及时总结推介建设过程中的好经验、好做法，利用多形式、多渠道广泛宣传品牌建设取得的新进展、新成效，营造品牌建设的良好氛围。